

TA HJÄLP AV VISITAS ANSVARSNÄMND

SERIOSITET OCH TRYGGHET

Är du osäker på om du ska kompensera gästen som bitit sönder en tand? Eller rubbar en sen avbokning hela din budget? Det finns hjälp att få.

Som medlem i Visita kan du få en tvist mellan ditt företag och en gäst prövad av Visitas Ansvarsnämnd, branschens egen reklamationsnämnd. Ansvarsnämnden är en förmån och besluten prövas kostnadsfritt, för dig och för gästen. Att en opartisk nämnd finns är ytterst en signal om att man som näringsidkare är seriös och att anläggningens gäster ska känna sig trygga.

Om du har en missnöjd gäst och om ni inte kan reda ut problemet kan du eller din gäst anmäla tvisten till Ansvarsnämnden. För att anmäla ett ärende räcker det med en e-post eller ett brev där det framgår:

- vem som klagar
- namn på företaget man har klagomål på
- vad problemet är
- vad man vill att nämnden ska pröva.

Det kostar inte något att få sin fråga prövad av nämnden och varken du eller din gäst behöver vara med på några möten. Däremot är du som är medlem skyldig att rätta dig efter nämndens beslut.

HUR GÅR BESLUTEN TILL?

Nämnden har möte fyra gånger per år och ledamöterna är kvalificerade jurister och branschspecialister. Besluten som fattas går inte att överklaga och som medlem har man förbundit sig att följa beslutet.

Alla beslut finns på Visitas webbplats, visita.se/ansvarsnamnden. Besluten finns som protokoll i pdf-form och kan vara en första hjälp vid tvist.

Har du frågor? Kontakta Katarina Alfredsson, branschjurist och nämndens sekreterare, k.alfredsson@visita.se, telefon 08-762 74 59.

TANDSKADA - ETT VANLIGT ÄRENDE

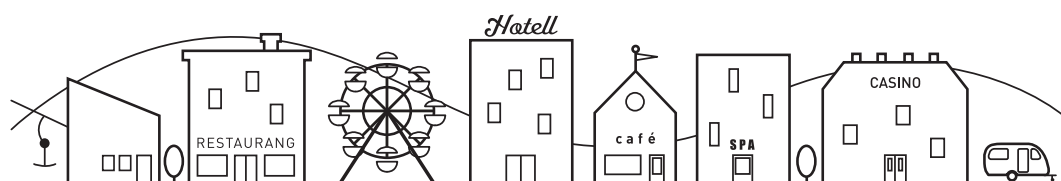
Gästen

Gästen deltog i ett symposium som inleddes med lunch. Strax innan lunchen avslutades bet gästen i något hårt som kändes som en liten sten eller metallbit. När han kontrollerade tänderna kändes det som tänderna hade klarat sig.

Gästen kände sig tidspressad och spänd inför en presentation han skulle ha. På väg till föreläsningssalen kontrollerade han tänderna några gånger till och då lossnade ett hörn av en tand. Gästen hade i detta läge kunnat gå tillbaka, men fokus låg på den kommande presentationen och han förstod att hans tallrik skulle vara bortplockad. Under eftermiddagen kontaktades tandläkaren för en akuttid. Gästen fick en tid tre dagar senare och då sattes en provisorisk krona in.

Dagen efter tandläkarbesöket ringde gästen till cateringföretaget. Han blev mycket vänligt bemött, men upplystes om att cateringföretaget bara brukar ersätta skador om man vid skadetillfället sagt till personal på plats. Den provisoriska kronan ersattes med en permanent krona några veckor senare. För båda tandläkarbesöken betalade gästen 5 007 kronor.

Gästen yrkar ersättning för tandläkarbehandlingen med 5 007 kronor. VGV.



Cateringföretaget

Cateringföretaget fick ett samtal från gästen som berättade att han skadat en tand i samband med lunchen några dagar tidigare. Han hade inte sparat det hårda föremålet och inte talat med personal på plats. Samtalet kom mer än fyra dagar efter händelsen. På grund av dessa omständigheter informerades gästen om att cateringföretaget inte kunde ta på sig ansvaret för skadan. Det är viktigt för cateringföretaget att kunna spåra hur främmande föremål hamnat i maten eftersom det kan betyda att företaget måste ändra sina rutiner eller ta kontakt med sina leverantörer.

För att kunna avgöra om företaget är ansvarigt förväntas gästen som råkat ut för skadan dels ha sparat föremålet, dels omgående kontaktat personal på plats eller i detta fall under eftermiddagen. Eftersom detta inte skett har företaget ingen möjlighet att spåra föremålet och kan därmed inte veta om försumlighet från företagets sida orsakat skadan.

Ansvarsnämndens beslut

En gäst som befarar att en tand skadats i samband med måltid bör omedelbart ta kontakt med restaurangens personal och berätta vad som hänt. Vidare bör gästen så snart som möjligt uppsöka tandläkare. Gästen kontaktade först senare restaurangen och något föremål som kunnat orsaka skadan har inte identifierats.

Ansvarsnämnden finner därför inte klarlagt att tandskadan har samband med måltiden som cateringföretaget serverade. Cateringföretaget är därför inte skyldiga att ersätta skadan.

EXEMPEL PÅ ÄRENDEN

- återbetalning bröllopstårta
- allergisk reaktion
- debitering utebliven bordsbokning
- oenighet om ersättning för mat
- ändrade bokningsregler
- ersättning stulna cyklar
- brist i boende
- återbetalning hotellkostnad
- allergisk reaktion
- dålig mat
- bindande bokning
- störning under hotellvistelse
- personskada
- tandskada
- ersättning försvunnen kapp
- uteblivet salladsbord
- vägglöss på hotellrum
- extra städning och förstörd inredning

Du kan läsa om ovanstående och fler ärenden på Visitas webbplats: [visita.se/ansvarsnamnden](https://www.visita.se/ansvarsnamnden).

